

学校编码: 10384

分类号\_\_\_\_\_密级\_\_\_\_\_

学号: X2007120144

UDC\_\_\_\_\_

论我国对保险消费者利益的法律保护

饶勇

指导教师

刘永光

教授

厦门大学

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

论我国对保险消费者利益的法律保护

Legal Protection of Interests of Insurance Consumers

饶勇

指导教师姓名: 刘永光 教授

专 业 名 称: 法 律 硕 士

论文提交日期: 2012 年 11 月

论文答辩时间: 2012 年 月

学位授予日期: 2012 年 月

答辩委员会主席: \_\_\_\_\_

评 阅 人: \_\_\_\_\_

2012 年 11 月

## 厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的  
研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表  
的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规  
范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为( )  
课题(组)的研究成果,获得( )课题(组)  
经费或实验室的资助,在( )实验室完成。

(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,  
未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名): 饶勇

2012 年 11 月 5 日

# 厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文(包括纸质版和电子版)，允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

(        ) 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，于  
年    月    日解密，解密后适用上述授权。

(    ☒    ) 2. 不保密，适用上述授权。

(请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。)

声明人(签名)：饶勇

2012 年 11 月 5 日

## 内容摘要

保护保险消费者是近年来一个热点话题。新闻媒体多有保险消费者利益受损的报道，以至于谈到保险，人们就说，保险是骗人的。为了保险业在我国的健康发展，充分发挥保险“社会均衡器”的作用，实有必要从法律的视角对保险消费者利益频频受损的现象进行剖析，对发达国家保护保险消费者的立法经验进行借鉴，构建适合我国国情的保险消费者保护法律体系。

本文除前言、结语外，正文包括三章。

第一章保险消费者与消费者保护法。实践中，多有执法者认为保险消费者不属于《消费者权益保护法》的保护对象。但是，消费者的界定应当具有时代性，消费者权益保护法的保护范围具有开放性。基于消费者保护法法域特征的现代性，不仅应当将保险消费者纳入其调整范围，还应当予以进一步的倾斜保护。同时，保险消费又有其特殊性，如信息的严重不对称，以及消费者对信息的严重依赖，此种不对称又因为保险行业特殊的营销方式而变得对消费者格外不利。因此，还需要保险合同法与保险监管法的保护。

第二章保险合同法对保险消费者的保护。我国保险合同法关于基本原则的规定有所缺失或偏差，不符合消费者保护的要求，应当予以补充、完善。我国保险合同法在具体制度方面也有疏漏之处，本文就保险责任开始的时间、投保人的告知义务、保险人的先合同义务、赔付规则四个方面，从保护消费者角度进行了阐述。

第三章保险业监管法对保险消费者的保护。我国保险业监管法在监管价值方面欠缺公平价值，在监管目标方面没有体现消费者的保护，应当进行补正。借鉴国外的先进监管经验，我国可以设立专司保险金融消费者权益保护的机构。同时，建立起有利于保险消费者的争议解决机制。

**关键词：**消费者；保险；保护

厦门大学博硕士论文摘要库

## ABSTRACT

Protections of insurance consumers are hot topic in recent years. News media have some report that interests of the insurance consumers are damaged. When people talked about the insurance, they said insurances were cheat. In order to develop our insurance and function of social equalizer of insurance, we should analyze phenomenon of damaging insurance consumers from a legal perspective. We should reference developed countries experiences of protections of insurance consumers and should construct legal system of protections of insurance consumers in China.

This dissertation includes three chapters besides preface and concludes.

Chapter first , insurance consumers and Consumer Protection Law. Many law enforcement officers consider that insurance consumers are not object of Consumer Protection Law. But I think definition of consumers should be currently and scope of protection should be open. In view of modernity of Consumer Protection Law, we should not only include range of adjustment of the insurance consumers, but also be further protect them. At the same time, the insurance consumers have their particularity, such as the serious asymmetry of information, as well as the serious relies on information. This asymmetry becomes very disadvantage to insurance consumers because insurance industries have special marketing modes. Therefore, we need protections of insurance contract law and insurance supervision law.

Chapter second, protection of insurance contract law. Chinese insurance contract laws have lack or deviation on basic principles and regulations and are not comply with requirement of protection. We should develop their. Chinese insurance contract laws in specific systems also have omissions. In this dissertation, we elaborate the commencement of the insurance liability, the informing obligation of the applicant, Pre-contract obligations and rule of indemnity in four aspects from the consumer protection.

Chapter third, insurance supervision laws on insurance consumer protection. Chinese insurance supervision laws are deficient in fair value and do not reflect consumer protection on the target of supervision, there should be corrected and

developed. We can set up a specialized insurance financial consumer protection agency form foreign advanced supervision experiences. Meanwhile, we can build up dispute resolution mechanism for insurance consumer.

**Keyword:** Consumer; Insurance; Protection

厦门大学博硕士论文摘要库

目 录	
引 言.....	1
第一章 保险消费者与消费者权益保护法 .....	3
第一节 消费者权益保护法对保险消费者的适用 .....	3
一、一个案例引出的问题.....	3
二、消费者的界定应当具有时代性.....	4
三、消费者保护法的适用范围具有开放性.....	4
四、消费者保护法的法域特征具有现代性.....	5
第二节 保险消费的特殊性 .....	6
一、购买保险是一种消费行为.....	6
二、信息不对称是保险消费者利益受损的根源.....	7
三、营销手段的特殊性是保险消费者利益频频受损的诱因.....	8
第二章 保险合同法对保险消费者的保护 .....	10
第一节 保险合同法基本原则应适应消费者利益保护的需要 .....	10
一、最大诚实信用原则对保险人没有震慑力.....	10
二、保险利益原则成为保险人欺诈的一种手段.....	11
三、损失补偿原则不明易引起纠纷.....	12
四、近因原则在立法中的缺失不利于消费者的保护.....	13
第二节 保险合同法是消费者保护的重要防线 .....	14
一、保险责任开始的时间不明确.....	14
二、投保人告知义务依然严苛.....	15
三、保险人的先合同义务过于单一化.....	17
四、全有或全无的赔付规则对消费者不利.....	18
第三章 保险业监管法对保险消费者的保护 .....	20
第一节 我国保险业监管立法的价值与目标缺陷 .....	20
一、监管价值不完整.....	20
二、监管目标不明确.....	21



<b>第二节 国外保险监管立法的趋势 .....</b>	<b>22</b>
一、保险监管逐步纳入到统一的金融监管模式中.....	23
二、成立专门机构对保险金融消费者实施统一保护.....	24
三、对金融销售中侵害消费者利益的热点问题集中立法.....	25
<b>第三节 我国保险业监管立法的借鉴与完善 .....</b>	<b>26</b>
一、成立专司消费者权益保护的机构.....	26
二、明确保险消费者的权利和保险人的义务.....	27
三、构建适合于保险消费者的争议解决机制.....	28
<b>结 语.....</b>	<b>30</b>
<b>参考文献.....</b>	<b>31</b>

# CONTENTS

<b>Introduction .....</b>	<b>1</b>
<b>Chapter 1 Insurance Consumers and Consumer Protection Laws .....</b>	<b>1</b>
<b>Subchapter1 China's Consumer protection law on Insurance Consumer Application .....</b>	<b>3</b>
Section 1 A Case Derivative Problem.....	3
Section 2 The Scope of Consumer Protection Law Should be Opened .....	4
Section 3 The Definition of Consumer Should be Modernized .....	4
<b>Subchapter2 The Particularities of Insurance Consumption .....</b>	<b>6</b>
Section 1 The purchase of Insurance is a Kind of Consumption.....	6
Section 2 Information Asymmetry is the Source of Damage to the Interests of Insurance Consumers .....	7
Section 3 The Particularity of Marketing Cause Insurance Consumers' Interest Damaged.....	8
<b>Chapter2 Protection of Insurance Consumer by Legislation of Insurance Contract Law .....</b>	<b>10</b>
<b>Subchapter 1 The Basic Principle of Insurance Contract Law Should be Adapted to the Needs of The Protection of Consumers' interests .....</b>	<b>10</b>
Section 1 Maximum Good Faith was not Deterrent to The Insurers .....	10
Section 2 The principle of Insurable are to be a Means of Fraud .....	11
Section 3 The Principle of Compensation is not Clear that it is Ease to Dispute .....	12
Section 4 The Principle of Proximate Cause is Absence on Legislation that it is Disadvantage of Consumer Protection.....	13
<b>Subchapter 2 Insurance Contract Law is the Important Defense of Consumer Protection .....</b>	<b>14</b>
Section 1 The Commencement of Insurance Liability is not Clear and Definite .....	14
Section 2 The Duty to Inform Things Still Harsh.....	15

Section 3	The Obligation of Insurer's Pro-contract is too Simplification.....	17
Section 4	All or Nothing Compensation Rules are Detrimental to Consumers	18
<b>Chapter 3</b>	<b>Insurance Consumer Protection by Insurance</b>	
	<b>Supervision Law.....</b>	<b>20</b>
<b>Subchapter1</b>	<b>Defect of Value and Target of Legislation of Chinese Insurance</b>	
	<b>Supervision Law .....</b>	<b>20</b>
Section 1	Value of Supervision is Imperfect.....	20
Section 2	Objectives of Supervision is Unclear.....	21
<b>Subchapter 2</b>	<b>Tendency of Legislation of Foreign Insurance Supervision Law</b>	<b>22</b>
Section 1	The Supervisions of Insurance are Gradually Incorporated into The Unified Financial Supervision Mode .....	23
Section 2	There Set up Specialized Agencies for Unified Insurance Financial Consumer Protection.....	24
Section 3	Centralized Legislation of Hot Issue Against to Infringe upon Consumers' Interests on Insurance Marketing.....	25
<b>Subchapter3</b>	<b>Reference and Perfection of Legislation of Chinese Insurance</b>	
	<b>Supervision .....</b>	<b>26</b>
Section 1	The Establishment of a Specialized Agency for Protection of Consumer Rights and Interest .....	26
Section 2	Clear and Definite the Insurance Consumer Rights Obligation.....	27
Section 3	Constructing Dispute Resolution Mechanism of Insurance Consumer .....	28
<b>Conclusion</b>	<b>.....</b>	<b>30</b>
<b>Bibliography</b>	<b>.....</b>	<b>31</b>

## 引 言

保险是一个非常好的制度，它可以分散人们面临的各种财产、健康、养老乃至生命方面的风险。在西方，人们的保险意识非常强。在我国，保险行业，主要是寿险行业发展的历史并不长。寿险的全面发展也就二、三十年的时间。国民的保险深度与保险密度与发达国家相比还有很大差距。但人们对保险行业已经出现厌倦乃至厌恶情绪，“保险是骗人的”，成为这种情绪的高度概括。这也成为阻碍我国保险业发展的瓶颈。保险业不能健康发展，对保险人和保险消费者都是不利的，是一种双输，而非双赢。2009年，《中华人民共和国保险法》（以下简称《保险法》）进行了较大的修改，增加了许多新的内容，有一些亮点。人们对新法寄予了很大的期望。然而，并非如人所愿。举个例子，新法第16条第3款增加的保险人不可抗辩期条款，并不能如人所愿，起到保障保险消费者利益的作用。部分保险公司认为，该条款只对新法生效以后的保单发生作用，2009年10月1日之前的保单不能适用该条款，人为地缩小该条款的适用范围。此外，按照他们的作法，即使是2009年10月1日新《保险法》生效之后的保单，发生保险事故进行理赔时，在投保人提交给保险公司的理赔资料中，发现投保人投保时没有履行如实告知义务的情况或线索，即使过了两年的不可抗辩期，保险公司照样可以拒赔。其理由并不是投保人欺诈，而是投保人自己提交的文件就说明了投保人当初没有履行如实告知义务。至于保险公司本应承担的，在保险合同成立后，审查保险合同这一长期合同效力的义务则完全置之不顾。这就架空了《保险法》的规定。

此外，保险消费者作为消费者家族中的一员，理应受到我国1994年《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称“消法”）的保护，但是由于概念、观念上的问题，在法院的判例中，多有出现保险消费者不能适用“消法”的例子。其实保险消费者也好，其他金融消费者也好，他们购买保险公司等金融机构提供的金融产品、接受金融服务也是一种消费，是消费者购买金融商品并寻求利润或收益回报，间接促进生活消费的一种行为。它是一种更高层次的消费，这种消费是人类社会发展到一定阶段必然产生的，是一种为改善、提高生活质量而做的消费。虽然消费的商品、服务是一种无形的东西，但并不能改变以金钱换服务的本质。所以，保险消费者不仅应受“消法”保护，而且，基于保险商品是无形商品，

消费者对经营者提供信息的高度依赖,以及消费者对保险商品的信息无法客观认知的情形,“消法”还应当把保险消费者作为特定的、更加弱勢的消费者进行保护。这是本文论述的第一个问题。

本文论述的第二个问题源于上文提及的《保险法》“被架空”的现象。《保险法》在构成上分为保险合同法与保险业监管法两大部分。保险合同法是保护消费者利益的第一道防线。保险合同法与作为一个法律部门的合同法有着密切的关系。应当说,我国 1999 年颁布的《中华人民共和国合同法》(以下简称《合同法》)是适用于保险合同的。但基于保险合同的行业特殊性,立法者在《保险法》中对保险合同的相关制度重新做出了规定。《合同法》与《保险法》对保险合同的规定两者间的关系是普通法与特别法的关系。因此,后者也承袭了前者的合同自由思想。然而,这种承袭却忽略了保险消费者与保险人之间的不对等关系,此种不对等,只能成就保险人的自由甚至于对自由的滥用,却不能保障消费者的自由。因此,保险合同法中必须引入大量的强制性规范以保护消费者的权利。弃权与不可抗辩条款就是立法者对保险人与投保人之间就合同解除权作出的一个强制性的安排。然而当此种强制性规范保险人依然能够规避或拒不执行,我们就不得不审视立法的周全性。因此,本文第二章将对我国保险合同法的疏漏之处及其成因进行检索,援引外国的立法例,提出一些完善的建议。

本文论述的第三个问题是我国保险业监管法的完善。保险业监管立法对消费者不是一种直接保护,它是一种间接保护。当前,我国保险消费者利益受到损害时往往面临投诉无门的困境,保险监管部门虽然受理,但并不直接调处。消费者与保险人间的纠纷如果不能得到保险人的自愿解决,最终还是依赖司法解决,维权成本相当高昂。《保险法》中的保险业监管法虽然有维护消费者利益的条款,但是消费者在维权时并不能直接援用。此种局面可归因于我国保险业监管法的监管价值与监管目标的问题。本文就此进行了分析。结合国外保险金融监管的趋势,提出保险业监管法应将公平价值作为监管价值的不可缺失的一部分,同时,应将保护消费者作为首要的监管目标。在此基础上,就我国保险业监管法的完善提出了一些建议。

## 第一章 保险消费者与消费者权益保护法

### 第一节 消费者权益保护法对保险消费者的适用

#### 一、一个案例引出的问题

2007年8月28日,林某购买了A保险公司的一款终身寿险产品。林某最后一次交纳保险费是在2009年10月。

2009年9月17日,保监会批复同意A公司有关股权转让的申请,以及公司名称变更为B公司。上海市工商行政管理局于2009年9月21日准予变更登记。2009年11月,B公司发函给林某,告知其名称、股东变更情况,以及告知其与原A公司签订的保险合同仍然有效,保险权益不受影响。

但林某认为,投保人的投资收益与股东盈利能力密切相关,变更股东显然影响投保人的投资决策,由于A公司未及时告知股东变更之真实时间,提供虚假信息,因而违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定,误导其续交保费,显属欺诈行为,故诉至法院,请求判令保险公司退还保费5000元,并按“退一赔一”原则再赔付5000元,共计10000元。一审法院判决驳回林某的诉讼请求。林某不服,提出上诉。二审时,上海市二中院仍维持了原判。

上海市第二中级人民法院民六庭审判长王承晔表示,本案提出一个问题,即投保人或被保险人是否属于消费者、保险合同能否适用《消费者权益保护法》。王承晔指出,虽然国内有学者提出了“金融消费者”的概念,旨在将个人投资者纳入《消费者权益保护法》中的“消费者”范畴,从而充分保护其权益。但是,目前“金融消费者”仍是学理上对于个人投资者的称谓,法律上并无明确定义。我国《消费者权益保护法》、金融单行法律与相关行政法规均未将“金融消费者”作为金融市场主体加以特别保护,司法不宜对《消费者权益保护法》中“消费者”的概念作扩张解释。<sup>①</sup>

本案提出了很现实的问题,保险消费者是不是消费者?保险合同纠纷可否适用“消法”?我们可以从消费者的界定、消费者保护法的适用范围、法域特征这

---

<sup>①</sup>姜瑜.投保人是“消费者”吗?应平等保护还是倾斜保护?[EB/OL].  
[http://www.financialnews.com.cn/bx/txt/2011-07/05/content\\_376515.htm](http://www.financialnews.com.cn/bx/txt/2011-07/05/content_376515.htm), 2011-7-5/2011-12-22.

些问题入手来分析。

## 二、消费者的界定应当具有时代性

从消费者保护法的法律功能来看,它是对居于弱者地位的消费者提供特别保护的律,是以保护消费者权利为主要内容的法律。<sup>①</sup>从消费者保护法的调整对象看,它是指以保护消费者利益为宗旨,调整消费关系以及消费相关关系的法律规范的总称。<sup>②</sup>我国“消法”第2条规定:“消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受本法保护;本法未作规定的,受其他有关法律、法规保护。”因此,判断一个案件能否适用“消法”首先要看该主体是否是消费者,是否为生活消费需要购买商品、接受服务。

由于法律对消费者并没有一个明确的定义,因此,对消费者的界定多有争议。一般认为,消费者是自然人。法人或非法人组织,因其具有与经营者相当的交涉能力而不被视为消费者。但是此种观点也受到质疑,一方面是因为在“消法”出台前,各地的地方性消费者保护法规中多有把单位作为保护对象的先例,另一方面,我国有单位购买消费品分发给职工消费的惯例。笔者以为,此种情况下发生消费争议,具体使用商品的职工可以援用“消法”规定向销售者与经营者索赔,但是如果单位与商品的生产者、销售者发生纠纷就不能适用“消法”,而只能适用《合同法》。

此外,在生活中,还有知假买假者,如“王海现象”,应当说,他们对打击不法商家,打击假冒伪劣产品的制售起到了一定积极作用。把他们排除在消费者之外就抑制了他们的积极性。还有,实践中存在着个人一次大量购买某种商品的现象,在物质资料丰富的今天,并不能因此否认他的消费者身份。因此,消费者的界定应当具有时代性。

## 三、消费者保护法的适用范围具有开放性

我国“消法”对适用范围规定为,消费者为生活消费需要购买使用商品或者接受服务。关于消费者的界定前文已经分析,本文现对可以作为生活消费对象的商品及服务提出一些看法。

<sup>①</sup>张严方. 消费者保护法研究[M]. 北京: 法律出版社, 2003. 107.

<sup>②</sup>金福海. 消费者法论[M]. 北京: 北京大学出版社, 2005. 1-2.

商品与服务是动态的概念而非静止的事物。随着生产力的发展、人们消费观念的更新，商品与服务的内容会越来越多样化。如商品房预售过程中出现的“炒楼花”、网络游戏中玩家向运营商购买的“装备”，这在以前是没有的；服务的内容也会更新，如各种家政服务、理财服务、保险服务等，在将来还会有一些更新型的服务项目的出现，如太空旅游等。

生活消费的内容是什么？现代生活不应仅是柴米油盐的问题。当人们有了剩余的生活资料，就会有更高层次的需求。在市场经济条件下，只要有需求就会有供应，新型消费项目不断地被开发出来，或者不断地被推介给消费者。因此，商品与服务的发展是无止境的，消费者保护法的适用范围具有开放性。只要是合法的消费关系，都可以纳入，而不能人为地、断然地把其中的任何一部分剔除出去。本案法官没有从发展的角度看待“消法”的保护范围，没有从发展的角度看待消费关系的新内容，因此是错误的。

本案法官提出金融消费者是学理上的概念，没有被法律所采用。但这些年，金融监管部门不断使用金融消费者这一名词，保险消费者一词更是频频出现在中国保监会的文件与相关报道中，许多地区的工商行政管理部门也开始使用保险消费者概念，如浙江省工商部门以保护保险消费者为目的，就保险公司的格式条款进行审查，对其中损害保险消费者的格式条款提出整改要求。在此背景下，司法者应适应实践中出现的新的现象，而不应当只是机械地执法。本案法官，可以运用法律规定与其自身对法律的理解，正确解读消费者这一概念，把保险消费者作为消费者大家庭的新成员来保护。

#### 四、消费者保护法的法域特征具有现代性

法域特征，是指消费者保护法是属于公法、私法还是属于第三法域——社会法。探讨法域特征的意义在于，它可以让我们对消费者保护法运作的机理以及保护的对象有更深层次地认识。

探讨法域特征可以先从就消费者保护法的性质入手。我国法学界对于消费者保护法的性质争议颇多，如学者张严方从消费者保护法调整的是私主体之间的法律关系出发，主张消费者保护法属于民事特别法，此种观点就意味着把消费者保护法列入私法范畴；有学者基于消费者保护法体现国家对经济生活的干预，因而主张消费者保护法有经济法性质，由于强调国家干预，该观点似把消费者保护法



Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库